

# PATENT ABSTRACTS OF JAPAN

(11)Publication number : 2002-092509

(43)Date of publication of application : 29.03.2002

(51)Int.Cl.

G06F 17/60

(21)Application number : 2000-283545

(71)Applicant : ITO KAZUTOSHI

(22)Date of filing : 19.09.2000

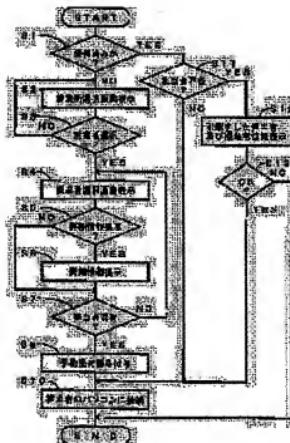
(72)Inventor : ITO KAZUTOSHI

## (54) CONTRACT SYSTEM USING INFORMATION COMMUNICATION NETWORK AND STORAGE MEDIUM

### (57)Abstract:

**PROBLEM TO BE SOLVED:** To solve the uneasiness of a customer in a contract using information communication network such as Internet by allowing a customer side to select an office or person in charge as the window contact about the contract.

**SOLUTION:** In the case of a new contract (S1: NO), an office selection screen is displayed (S2) to make the customer select a desired office (S3). A person in charge selection screen is displayed (S4) to make the customer select a desired charge in person within the office (S7). The personal computer of the customer is connected to the personal computer of the selected person in charge (S10), whereby the customer can enter into a contract through the desired office and person in charge, and the customer can be satisfactorily prevented from feeling uneasiness. In the arrangements on and after the second contract (S1: YES), since the personal computer of the person in charge is automatically connected (S10) when the person in charge is present (S11: NO), the operability of the system can be improved.



JPO and INPI are not responsible for any damages caused by the use of this translation.

1. This document has been translated by computer. So the translation may not reflect the original precisely.
- 2.\*\*\*\* shows the word which can not be translated.
3. In the drawings, any words are not translated.

---

## CLAIMS

---

[Claim(s)]

[Claim 1] By connecting through an information communication network, a commission contractor's computer, and a customer's computer An office display means which is a contract system and indicates the above-mentioned commission contractor's office by list by which the information communication network which enables the contract which minded the above-mentioned information communication network between the above-mentioned commission contractor and the customer was used, An office selection means to choose one of the offices by which it was indicated by the list with this office display means according to the directions from a customer, The contract system using the information communication network characterized by having the connecting means which connects the computer of an office and the above-mentioned customer's computer which were chosen by this office selection means through the above-mentioned information communication network.

[Claim 2] The person-in-charge display means which indicates the person in charge about the above-mentioned contract of the office chosen by the above-mentioned office selection means by list with the information about the person in charge, A person-in-charge selection means to choose one of the persons in charge by whom it was indicated by the list with this person-in-charge display means according to the directions from a customer, Furthermore, the contract system using the information communication network according to claim 1 with which it has and the above-mentioned connecting means is characterized by connecting the above-mentioned customer's computer to the computer corresponding to the person in charge chosen by the above-mentioned person-in-charge selection means among the computers of the above-mentioned office.

[Claim 3] The contract system using the information communication network according to claim 2 characterized by having further a reception numbering means to give the number containing the code with which the office chosen by the above-mentioned office selection means is expressed as a receipt number given to the above-mentioned contract, and the code showing the person in charge chosen by the above-mentioned person-in-charge selection means.

[Claim 4] It is the contract system which used the information communication network according to claim 2 or 3 characterized by the above-mentioned connecting means connecting automatically the above-mentioned person's in charge computer and the above-mentioned customer's computer which were chosen as the first time when the above-mentioned commission contractor's computer and the above-mentioned customer's computer were connected twice or more to the same contract.

[Claim 5] The storage which is a storage which memorized the software program possible [ reading by the computer ], and is characterized by memorizing the software program which makes the above-mentioned computer perform processing as an office display means according to claim 1, an office selection means, and a connecting means.

---

[Translation done.]

1. This document has been translated by computer. So the translation may not reflect the original precisely.
- 2.\*\*\*\* shows the word which can not be translated.
3. In the drawings, any words are not translated.

---

## DETAILED DESCRIPTION

---

### [Detailed Description of the Invention]

[0001]

[Field of the Invention] This invention relates to the contract system using the information communication network which enables various contracts between the above-mentioned commission contractor and a customer by connecting a commission contractor's computer, and a customer's computer through information communication networks, such as the Internet.

[0002]

[Description of the Prior Art] Conventionally, it considers performing various contracts, such as reservation of a travel, and dealing of a stock certificate, through information communication networks, such as the Internet. When the Internet is used, various information can be collected even from where [ in the world ], and the contents of a contract can also be made various. For example, it uses the Internet that the customer who is on a business trip from Tokyo to New York stands the plan of an overnight-stay travel between Tokyo-Atami, and contracts with the travel agency in Tokyo, and it can be performed easily.

[0003]

[Problem(s) to be Solved by the Invention] However, this kind of contract system has high possibility that a customer will have anxiety to an issue with the possibility of modification [ \*\*\*\* / it being premised on a customer performing various inputs to automatic answering by the computer, and requiring the consultation and explanation by the person in charge like a travel ] of the contents of a contract. Then, this invention was made for the purpose of canceling a customer's anxiety in the contract system using information communication networks, such as the Internet, as selectable [ from a customer side ] in the office or person in charge who becomes the window of the contract.

[0004]

[The means for solving a technical problem and an effect of the invention] Invention according to claim 1 a commission contractor's computer, and a customer's computer by connecting through an information communication network An office display means which is a contract system and indicates the above-mentioned commission contractor's office by list by which the information communication network which enables the contract which minded the above-mentioned information communication network between the above-mentioned commission contractor and the customer was used, An office selection means to choose one of the offices by which it was indicated by the list with this office display means according to the directions from a customer, It is characterized by having the connecting means which connects the computer of an office and the above-mentioned customer's computer which were chosen by this office selection means through the above-mentioned information communication network.

[0005] Thus, in constituted this invention, an office display means indicates a commission contractor's office by list. Then, according to this list display, a customer is enabled to direct a desired office, and an office selection means chooses one of the offices by which it was indicated [ above-mentioned ] by the list according to the directions from a customer. Then, a connecting means connects the computer of an office and the above-mentioned customer's computer which were chosen by the office selection means through the above-mentioned information communication network. For this reason, a customer can choose a desired office out of the office by which it was indicated by the list, and can perform the contract through that office and the above-mentioned information communication network.

[0006] Therefore, the contract through information communication networks, such as the Internet, can require the consultation and explanation by the person in charge, or even if it is an issue with the possibility of modification of the contents of a contract, it can prevent good that a customer has anxiety. In addition, as long as the commission contractor in this invention does not need to receive qualification as a

two or more corporations.

[0007] The person-in-charge display means which indicates the person in charge about the above-mentioned contract of an office that invention according to claim 2 was chosen by the above-mentioned office selection means in addition to the configuration according to claim 1 by list with the information about the person in charge, A person-in-charge selection means to choose one of the persons in charge by whom it was indicated by the list with this person-in-charge display means according to the directions from a customer, Furthermore, it has and the above-mentioned connecting means is characterized by connecting the above-mentioned customer's computer to the computer corresponding to the person in charge chosen by the above-mentioned person-in-charge selection means among the computers of the above-mentioned office.

[0008] In this invention, the person-in-charge display means was chosen by the office selection means, namely, indicates the person in charge about the above-mentioned contract of the office which the customer directed by list with the information about the person in charge. Then, according to this list, it becomes possible [ a customer ] to direct a desired person in charge, and a person-in-charge selection means chooses one of the persons in charge by whom it was indicated [ above-mentioned ] by the list according to the directions from a customer. Then, a connecting means connects the above-mentioned customer's computer to the computer corresponding to the person in charge chosen by the above-mentioned person-in-charge selection means among the computers of the above-mentioned office. For this reason, a customer can perform the above-mentioned contract through the desired person in charge in the office chosen according to the request as mentioned above.

[0009] Therefore, in this invention, the effectiveness that it can prevent much more good that a customer has anxiety in addition to an effect of the invention according to claim 1 arises. In addition, the computer corresponding to the above-mentioned person in charge and its person in charge does not need to be correspondence of one to one, and two or more persons in charge may be sharing one computer.

[0010] Invention according to claim 3 is characterized by having further a reception numbering means to give the number containing the code with which the office chosen by the above-mentioned office selection means is expressed as a receipt number given to the above-mentioned contract, and the code showing the person in charge chosen by the above-mentioned person-in-charge selection means in addition to a configuration according to claim 2.

[0011] In this invention, a reception numbering means gives the number containing the code with which the office chosen by the above-mentioned office selection means is expressed as a receipt number given to the above-mentioned contract, and the code showing the person in charge chosen by the above-mentioned person-in-charge selection means. For this reason, the office and person in charge who have mediated the contract can be known in an instant from the receipt number by which grant was carried out [ above-mentioned ]. Therefore, in addition to an effect of the invention according to claim 2, in this invention, the effectiveness that the processing in connection with the above-mentioned contract can be quickened and simplified further arises.

[0012] When invention according to claim 4 connects the above-mentioned commission contractor's computer, and the above-mentioned customer's computer twice or more to the same contract in addition to a configuration according to claim 2 or 3, the above-mentioned connecting means is characterized by connecting automatically the above-mentioned person's in charge computer and the above-mentioned customer's computer which were chosen as the first time.

[0013] As mentioned above, this invention is effective especially when it is an issue with the possibility of modification [ \*\*\*\* / that the above-mentioned contract requires the consultation and explanation by the person in charge ] of the contents of a contract. Therefore, under the treaty of being such, the above-mentioned connection is made twice or more to the same contract in many cases. So, in this invention, when connection is made twice or more to the same contract, the above-mentioned connecting means connects automatically the above-mentioned person's in charge computer and the above-mentioned customer's computer which were chosen as the first time. For this reason, 2nd henceforth needs to perform neither an office nor selection processing of a person in charge, and, in addition to invention according to claim 2 or 3, the effectiveness that the operability of a system can be raised further produces it.

[0014] Invention according to claim 5 is the storage which memorized the software program possible [ reading by the computer ], and is characterized by memorizing the software program which makes the above-mentioned computer perform processing as an office display means according to claim 1, an office selection means, and a connecting means.

[0015] If a computer is made to read the software program memorized by this invention, the computer can

and a connecting means. Therefore, in this invention, the effectiveness that the contract system using an information communication network according to claim 1 is easily realizable arises.

[0016] Moreover, when the storage of this invention has also memorized the software program which performs processing as a person-in-charge display means according to claim 2 and a person-in-charge selection means and the processing as the above-mentioned connecting means functions also as a connecting means according to claim 2 or 4, the contract system using an information communication network according to claim 2 or 4 can be realized easily. Furthermore, when the storage has also memorized the software program which performs processing as a reception numbering means according to claim 3, the contract system using an information communication network according to claim 3 can be realized easily.

[0017]

[Embodiment of the Invention] Next, the gestalt of operation of this invention is explained with a drawing. Drawing 1 is a schematic diagram showing the whole contract system configuration to which this invention was applied. In addition, the primary contact system is a system for a customer to make a contract of reservation of a travel etc. to a travel firm. As shown in drawing 1, office server 3a prepared in A office of A travel company, the office servers 3c and 3f prepared in C office of C travel company and F office, respectively, and office server 3g prepared in G office of G travel company are begun to the Internet communication network 1 as an information communication network, and the server of the various travel firms which do not illustrate is connected to it.

[0018] Personal computer 5a for persons in charge which the person in charge a of the office uses, and personal computer 5b for persons in charge which the person in charge b of the office uses are connected to office server 3a of A office. Similarly, a person's in charge f personal computer 5f for persons in charge is connected to office server 3f of F office, and a person's in charge g personal computer 5g for persons in charge, a person's in charge h personal computer 5h for persons in charge, and a person's in charge i personal computer 5i for persons in charge are connected to office server 3g of G office for a person's in charge c personal computer 5f for persons in charge c, and a person's in charge d personal computer 5d for persons in charge at office server 3c of C office, respectively.

[0019] Moreover, the administrative personal computer 7 which manages this whole contract system is connected to office server 3a of A office, and database 7a which stored the data of each office is connected to that administrative personal computer 7. Furthermore, the personal computers 9a and 9b for customers and -- which a customer uses are connected to the Internet communication network 1. In addition, in the following explanation, the office servers 3a and 3c, --, when there are not the personal computers 5a and 5b for persons in charge, --, the personal computers 9a and 9b for customers and the need of distinguishing -- separately, the suffix of a, b, and -- is omitted.

[0020] When a customer reserves a travel using the primary contact system, a customer accesses the homepage of A travel company through the personal computer 9 for customers. Then, it connects with the administrative personal computer 7 through office server 3a, and the personal computer 9 for customers displays an initial screen as shown on the display of the personal computer 9 for customers at drawing 2.

[0021] As shown in drawing 2, in new reservation, in this initial screen, the area code of the address of an office expected of input column 10a and the firm name of an office for which it wishes can be inputted. Moreover, when reserved, the below-mentioned reservation receipt number can already be inputted into input column 10b. If the O.K. carbon button 12 is clicked after inputting into the input columns 10a or 10b, the personal computer 9 for customers will perform the following processings by the communication link with the administrative personal computer 7.

[0022] Drawing 3 is a flow chart showing the processing which the personal computer 9 for customers performs. If processing is started, the personal computer 9 for customers will judge first whether it is finishing [ reception ] (reserved) already based on whether the input is made by any of the input columns 10a or 10b in S1 (: showing a step S is the same as that of the following). When it is not reception ending, it shifts to (S1:NO) and S2, and an office selection screen is displayed based on the input to input column 10a. For example, when the area code "0567" of the address of an office expected of input column 10a is inputted, an office selection screen which is illustrated to drawing 4 (A) is displayed. In addition, this processing is made by searching and returning the data of the office where the administrative personal computer 7 corresponds from database 7a by transmitting the data with which the personal computer 9 for customers directs area code "0567" to the administrative personal computer 7.

[0023] As shown in drawing 4 (A), if a list indication of the office of the area corresponding to the above-mentioned area code is given with a firm name at the list display 11, it checks with a mouse to check column 11a displayed at the head of a desired office name and the O.K. carbon button 12 is clicked as

display column 14 which displays the area name and office name in which the office other than the well-known O.K. carbon button 12 and Cancel button 13 exists, the photograph display column 15 which displays the appearance of that office etc. with a photograph, and the personnel name display column 16 which displays the name of the head of an office, a chief, and other persons in charge are formed in this screen. [0024] In S3 following S2, it judges whether in the screen of this drawing 4 (B), the click (namely, selection of an office) of the O.K. carbon button 12 was made, and the display (S2) of the office selection screen of drawing 4 (A) or drawing 4 (B) is repeated and performed until the O.K. carbon button 12 is clicked. In addition, if Cancel button 13 is clicked in the screen of drawing 4 (A) or drawing 4 (B), the screen of drawing 3 or drawing 4 (A) is displayed, and selection can be redone from the phase in front of one.

[0025] If the O.K. carbon button 12 is clicked in the screen of drawing 4 (B) and selection of an office is made (S3: YES), the personal computer 9 for customers will display a person-in-charge selection screen in continuing S4 by communicating through the personal computer (for example, specific personal computer 5 for persons in charge) and the office server 3 of the office. That office's name and photograph of his face 21 of all persons in charge are displayed on this person-in-charge selection screen with information, such as that person's in charge years of experience, an area of strength, and a voyage history, so that it may illustrate to drawing 5. Moreover, check column 21a for choosing the person in charge and important point detail carbon button 21b for requiring still more detailed information are displayed on the adjoining location of each person in charge person's photograph of his face 21.

[0026] So, in S5 continuing, when required, after it judged whether important point detail carbon button 21b was clicked, and detailed information was required, and carrying out predetermined time (for example, 30 seconds) presentation of the detailed information in (S5: YES) and S6, when not demanded, it shifts to S7 as it is (S5: NO), respectively. In S7, after checking to one of check column 21a, based on whether the O.K. carbon button 12 was clicked, it judges whether the person in charge was chosen. When the person in charge is not chosen, (S7: NO) and a reservation receipt number which will be illustrated to drawing 6 to the contract (reservation of a travel) if it shifts to S4 again, it continues displaying the person-in-charge selection screen of drawing 5 and a person in charge is chosen (S7: YES) are given (S8).

[0027] This reservation receipt number consists of the all-prefectures code showing all prefectures of double figures, an office code showing an office of double figures, a person-in-charge code showing a person in charge of double figures, and a body of a reservation receipt number so that it may illustrate to drawing 6. In S10 continuing, the personal computer 9 for customers concerned is connected to a person's in charge personal computer 5 for persons in charge by which selection was made [above-mentioned], and processing is ended. After that, a customer can determine the detail of the contents of reservation by direct correspondence with a person in charge.

[0028] Since it is already reception ending on the other hand when a reservation receipt number is inputted into input column 10b of drawing 2 and processing of drawing 3 is started (S1: YES), the person in charge judges whether he is absent to the original office in S11. When a person in charge is in the original office, it shifts to (S11: NO) and the above-mentioned S10, and the personal computer 9 for customers is connected to the person's in charge personal computer 5 for persons in charge, and processing is ended. For this reason, when performing two arrangements or more and consultation and making a change of the contents of reservation etc. to the same contract, the personal computer 9 for customers is automatically connected to a person's in charge personal computer 5 for persons in charge chosen as the first time.

[0029] on the other hand, a screen which is illustrated to drawing 7 in (S11: YES) and S12 by transfer etc. when a person in charge is absent is displayed, and that cases, such as leaving, — is displayed for information, such as a change place of the person in charge who took over, and the original person in charge. In S13 continuing, when it judges whether the O.K. carbon button 12 was clicked and the O.K. carbon button 12 is clicked, the personal computer 9 for customers is connected to (S13: YES) and the personal computer 5 for persons in charge of the person in charge who shifted to S10 and did the taking over, and processing is ended. On the other hand, when Cancel button 13 is clicked and the O.K. carbon button 12 is not clicked, processing is ended as it is, without making connection of (S13: NO) and the personal computer 9 for customers.

[0030] Thus, in the contract system of the gestalt of this operation, a travel can be reserved through the office and person in charge who chose according to the request, and it can prevent good that a customer has anxiety. And in the arrangement of the 2nd henceforth, consultation, modification of the contents of reservation, etc., if the person in charge who chose it as the first time is in the original office, after a person in charge gets consent of a customer in the personal computer 5 for persons in charge of the person in charge who took over by change etc. when absent, it is automatically connectable with the person's in charge personal computer 5 for persons in charge, respectively. Therefore, the issue which

possibility of modification of the contents of reservation can also raise the operability of a system good. [0031] And with the gestalt of this operation, since the reservation receipt number which contained the code showing all prefectures, the code showing an office, and the code showing a person in charge, respectively is given to each contract, processing can be quickened and simplified, and especially the processing connected to the last person's in charge personal computer 5 for persons in charge at the time of the arrangement of the 2nd henceforth is quickened and simplified extremely. Moreover, with the gestalt of this operation, since a person in charge corresponds directly, compared with automatic answering by the computer, a customer's satisfaction, sense of security, and the correspondence nature to change can be raised good, and employment of a person in charge can also be secured.

[0032] In the gestalt of the above-mentioned implementation, the memory of the personal computer 9 for customers which memorized processing and its processing of S2 in addition, for an office display means The memory of the personal computer 9 for customers which memorized processing and its processing of S3 for an office selection means The memory of the personal computer 9 for customers which memorized processing and its processing of S4 for a person-in-charge display means The memory of the personal computer 9 for customers which memorized processing and its processing of S7 for a person-in-charge selection means The memory of the personal computer 9 for customers with which the memory of the personal computer 9 for customers which memorized processing and its processing of S8 memorized processing and its processing of S10 for the reception numbering means carries out considerable to a connecting means, respectively, and the above-mentioned memory is equivalent to a storage according to claim 5.

[0033] Moreover, this invention is not limited to the gestalt of the above-mentioned implementation at all, and can be carried out with gestalten various in the range which does not deviate from the summary of this invention. For example, although the office and the person in charge are made selectable with the gestalt of the above-mentioned implementation, it is good also as selectable only in an office. Since the office which serves as a window also in this case can be chosen, the various correspondences of going out to a direct office about troublesome consultation etc. are attained, and its sense of security also improves. Moreover, in this case, a person in charge may determine automatically with a random number, or may determine automatically according to a customer's age group. Thus, if a customer is told about the person-in-charge name even when a person in charge is determined automatically, a customer's sense of security can be raised.

[0034] Furthermore, although 2nd henceforth is made to be connected to a person in charge automatically, it carries out, because a customer is only told about a person's in charge E mail address at the time of first-time reception, and a customer may be made to access 2nd henceforth with the gestalt of the above-mentioned implementation at the E mail address. Moreover, the detailed information shown in S6 may be the page which the customer of arbitration consisted of possible [ writing of the evaluation to the person in charge ]. When such writing writes in and it is made with a person's age, sex, an occupational description, etc., it can be shown what kind of customer has what kind of impression to the person in charge good.

[0035] Furthermore, this invention is applicable to the various contracts that not only reservation of a travel but consultation to persons in charge, such as asset management using stocks, becomes important. Furthermore, a hard disk besides components, such as ROM and RAM, CD-ROM, a floppy disk, a magneto-optic disk, etc. are sufficient as the storage of invention according to claim 5, and it may be a file server on the Internet.

---

[Translation done.]

JPO and INPI are not responsible for any  
damages caused by the use of this translation.

1. This document has been translated by computer. So the translation may not reflect the original precisely.
- 2.\*\*\*\* shows the word which can not be translated.
3. In the drawings, any words are not translated.

---

## DESCRIPTION OF DRAWINGS

---

[Brief Description of the Drawings]

[Drawing 1] It is a schematic diagram showing the whole contract system configuration to which this invention was applied.

[Drawing 2] It is an explanatory view showing the initial screen displayed by the system.

[Drawing 3] It is a flow chart showing the processing performed by the system.

[Drawing 4] It is the explanatory view which illustrates the office selection screen displayed by the system.

[Drawing 5] It is the explanatory view which illustrates the person-in-charge selection screen displayed by the system.

[Drawing 6] It is the explanatory view which illustrates the configuration of the reservation receipt number given by the system.

[Drawing 7] It is the explanatory view which illustrates the screen displayed by the system at the time of a person's in charge absence.

[Description of Notations]

1 — Internet communication network 3a, 3c, 3f, 3g — Office server

5a, 5b, 5c, 5d, 5f, 5g, 5h, 5i — Personal computer for persons in charge

7 — Administrative personal computer 7a — Database 9a, 9b — Personal computer for customers

11 — List display 11a, 21a — The check column 21 — Photograph of his face

---

[Translation done.]

(19)日本国特許庁 (JP)

## (12) 公開特許公報 (A)

(11)特許出願公開番号

特開2002-92509

(P2002-92509A)

(43)公開日 平成14年3月29日 (2002.3.29)

(51)Int.Cl.<sup>7</sup>  
G 0 6 F 17/60識別記号  
3 4 0F I  
G 0 6 F 17/60テ-マコト<sup>8</sup>(参考)  
3 4 0 5 B 0 4 9

審査請求 有 請求項の数 5 O L (全 7 頁)

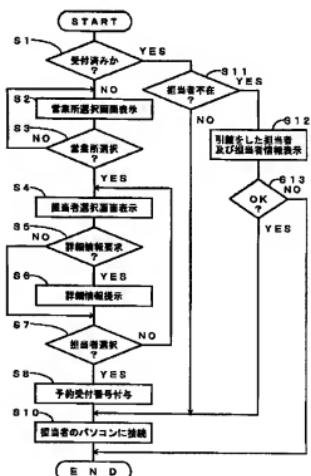
(21)出願番号	特願2000-283545(P2000-283545)	(71)出願人	300062496 伊藤 和俊 愛知県海部郡弥富町大字狐地字二ノ割12番地
(22)出願日	平成12年9月19日 (2000.9.19)	(72)発明者	伊藤 和俊 愛知県海部郡弥富町大字狐地字二ノ割12番地
		(74)代理人	100082500 弁理士 足立 勉 (外1名)
			F ターム(参考) 5B049 BB00 CC00 DD01 FF01 GG02

## (54)【発明の名称】 情報通信網を利用した契約システム及び記憶媒体

## (57)【要約】

【課題】 インターネット等の情報通信網を利用した契約システムにおいて、その契約の窓口となる営業所または担当者を顧客の側から選択可能として、顧客の不安を解消すること。

【解決手段】 新規の契約の場合 (S 1 : NO) 、営業所選択画面を表示して (S 2) 、顧客に所望の営業所を選択させる (S 3) 。続いて、担当者選択画面を表示して (S 4) 、その営業所内の所望の担当者を選択させる (S 5) 。選択された担当者のパソコンに顧客のパソコンを接続することにより (S 10) 、顧客は所望に応じた営業所及び担当者を介して契約を行うことができ、延いては、顧客が不安を抱くのを良好に防止することができる。また、2回目以降の打ち合わせ時には (S 1 : YES) 、担当者がいれば (S 11 : NO) 、その担当者のパソコンが自動的に接続され (S 10) 、システムの操作性が向上する。



## 【特許請求の範囲】

【請求項1】 取次業者のコンピュータと顧客のコンピュータとを情報通信網を介して接続することにより、上記取次業者と顧客との間で上記情報通信網を介した契約を可能にする情報通信網を利用した契約システムであつて、

上記取次業者の営業所を一覧表示する営業所表示手段と、

該営業所表示手段により一覧表示された営業所の内の一つを、顧客からの指示に応じて選択する営業所選択手段と、

該営業所選択手段により選択された営業所のコンピュータと上記顧客のコンピュータとを上記情報通信網を介して接続する接続手段と、

を備えたことを特徴とする情報通信網を利用した契約システム。

【請求項2】 上記営業所選択手段により選択された営業所の上記契約に関する担当者を、その担当者に関する情報と共に一覧表示する担当者表示手段と、

該担当者表示手段により一覧表示された担当者の一人を、顧客からの指示に応じて選択する担当者選択手段と、

を更に備え、

上記接続手段が、上記営業所のコンピュータの内、上記担当者選択手段によって選択された担当者に対応するコンピュータに上記顧客のコンピュータを接続することを特徴とする請求項1記載の情報通信網を利用した契約システム。

【請求項3】 上記契約に対して付与される受付番号として、上記営業所選択手段によって選択された営業所を表すコードと、上記担当者選択手段によって選択された担当者を表すコードとを含んだ番号を付与する受付番号付与手段、更に備えたことを特徴とする請求項2記載の情報通信網を利用した契約システム。

【請求項4】 上記取次業者のコンピュータと上記顧客のコンピュータとを、同一の契約に対して2回以上接続する場合、上記接続手段は、初回に選択された上記担当者のコンピュータと上記顧客のコンピュータとを自動的に接続することを特徴とする請求項2または3記載の情報通信網を利用した契約システム。

【請求項5】 ソフトウェアプログラムをコンピュータによる読み取り可能に記憶した記憶媒体であつて、請求項1記載の営業所表示手段、営業所選択手段、及び接続手段としての処理を上記コンピュータに実行させるソフトウェアプログラムを記憶したことを特徴とする記憶媒体。

## 【発明の詳細な説明】

## 【0001】

【発明の属する技術分野】 本発明は、取次業者のコンピュータと顧客のコンピュータとをインターネット等の情

報通信網を介して接続することにより、上記取次業者と顧客との間で各種契約を可能にする情報通信網を利用した契約システムに関する。

## 【0002】

【従来の技術】 従来より、インターネット等の情報通信網を介して、旅行の予約や株券の売買等、各種契約を行うことが考えられている。インターネットを利用した場合、世界中のどこからでも多種多様な情報を収集することができ、また、契約内容も多種多様とすることができます。例えば、東京からニューヨークまで出張している顧客が、東京→熱海間の一泊旅行のプランを立てて東京の旅行代理店と契約することも、インターネットを利用すれば容易に実行できる。

## 【0003】

【発明が解決しようとする課題】 ところが、この種の契約システムはコンピュータによる自動応答に対して顧客が各種入力を行うことを前提としており、旅行のように担当者による相談や説明を要したり契約内容の変更の可能性がある案件に対しては顧客が不安を抱く可能性が高い。そこで、本発明は、インターネット等の情報通信網を利用した契約システムにおいて、その契約の窓口となる営業所または担当者を顧客の側から選択可能として、顧客の不安を解消することを目的としてなされた。

## 【0004】

【課題を解決するための手段及び発明の効果】 請求項1記載の発明は、取次業者のコンピュータと顧客のコンピュータとを情報通信網を介して接続することにより、上記取次業者と顧客との間で上記情報通信網を介した契約を可能にする情報通信網を利用した契約システムであつて、上記取次業者の営業所を一覧表示する営業所表示手段と、該営業所表示手段により一覧表示された営業所の内の一つを、顧客からの指示に応じて選択する営業所選択手段と、該営業所選択手段により選択された営業所のコンピュータと上記顧客のコンピュータとを上記情報通信網を介して接続する接続手段と、を備えたことを特徴としている。

【0005】 このように構成された本発明では、営業所表示手段は、取次業者の営業所を一覧表示する。すると、この一覧表示に応じて顧客は所望の営業所を指示することができるようになり、営業所選択手段は、上記一覧表示された営業所の内の一つを、顧客からの指示に応じて選択する。すると、接続手段は、その営業所選択手段により選択された営業所のコンピュータと上記顧客のコンピュータとを上記情報通信網を介して接続する。このため、顧客は一覧表示された営業所の中から所望の営業所を選択し、その営業所と上記情報通信網を介した契約を行うことができる。

【0006】 従って、インターネット等の情報通信網を介した契約が担当者による相談や説明を要したり契約内容の変更の可能性がある案件であっても、顧客が不安を

抱くのを良好に防止することができる。なお、本発明における取次業者とは、上記のような契約を取り次ぐ者であればなんでもよく、商法で規定するなんらかの取次業者として認定を受けている必要もなければ法人である必要すらなく、複数法人であってもよい。

【0007】請求項2記載の発明は、請求項1記載の構成に加え、上記営業所選択手段により選択された営業所の上記契約に関する担当者を、その担当者に関する情報と共に一覧表示する担当者表示手段と、該担当者表示手段により一覧表示された担当者の一人を、顧客からの指示に応じて選択する担当者選択手段と、を更に備え、上記接続手段が、上記営業所のコンピュータの内、上記担当者選択手段によって選択された担当者に対応するコンピュータに上記顧客のコンピュータを接続することを特徴としている。

【0008】本発明では、担当者表示手段は、営業所選択手段により選択された、すなわち顧客が指示した営業所の上記契約に関する担当者を、その担当者に関する情報と共に一覧表示する。すると、この一覧に応じて顧客は所望の担当者を指示することが可能となり、担当者選択手段は、上記一覧表示された担当者の一人を顧客からの指示に応じて選択する。すると、接続手段は、上記営業所のコンピュータの内、上記担当者選択手段によって選択された担当者に対応するコンピュータに上記顧客のコンピュータを接続する。このため、顧客は、前述のように所望に応じて選択した営業所の中の、所望の担当者を介して上記契約を行うことができる。

【0009】従って、本発明では、請求項1記載の発明の効果に加えて、顧客が不安を抱くのを一層良好に防止することができるといった効果が生じる。なお、上記担当者とその担当者に対応するコンピュータとは一対の対応である必要はなく、一台のコンピュータを複数の担当者が共有していくてもよい。

【0010】請求項3記載の発明は、請求項2記載の構成に加え、上記契約に対して付与される受付番号として、上記営業所選択手段によって選択された営業所を表すコードと、上記担当者選択手段によって選択された担当者を表すコードとを含んだ番号を付与する受付番号付与手段を、更に備えたことを特徴としている。

【0011】本発明では、受付番号付与手段が、上記契約に対して付与される受付番号として、上記営業所選択手段によって選択された営業所を表すコードと、上記担当者選択手段によって選択された担当者を表すコードとを含んだ番号を付与する。このため、契約を仲介している営業所及び担当者を、上記付与された受付番号から瞬時に知ることができる。従って、本発明では、請求項2記載の発明の効果に加えて、上記契約に関わる処理を一層迅速化かつ簡略化することができるといった効果が生じる。

【0012】請求項4記載の発明は、請求項2または3

記載の構成に加え、上記取次業者のコンピュータと上記顧客のコンピュータとを、同一の契約に対して2回以上接続する場合、上記接続手段は、初回に選択された上記担当者のコンピュータと上記顧客のコンピュータとを自動的に接続することを特徴としている。

【0013】前述のように、本発明は、上記契約が担当者による相談や説明を要したり契約内容の変更の可能性がある案件である場合に特に有効である。従って、このような契約では、同一の契約に対して2回以上接続がなされる場合も多い。そこで、本発明では、同一の契約に対して2回以上接続がなされる場合、上記接続手段は、初回に選択された上記担当者のコンピュータと上記顧客のコンピュータとを自動的に接続する。このため、2回目以降は営業所や担当者の選択処理等を行う必要がなく、請求項2または3記載の発明に加えて、システムの操作性を一層向上させることができたといった効果が生じる。

【0014】請求項5記載の発明は、ソフトウェアプログラムをコンピュータによる読み取り可能に記憶した記憶媒体であって、請求項1記載の営業所表示手段、営業所選択手段、及び接続手段としての処理を上記コンピュータに実行させるソフトウェアプログラムを記憶したことを特徴としている。

【0015】本発明に記憶されたソフトウェアプログラムをコンピュータに読み取らなければ、そのコンピュータに、請求項1記載の営業所表示手段、営業所選択手段、及び接続手段としての処理を実行させることができ。従って、本発明では、請求項1記載の情報通信網を利用した契約システムを容易に実現することができるといった効果が生じる。

【0016】また、本発明の記憶媒体が、請求項2記載の担当者表示手段及び担当者選択手段としての処理を実行させるソフトウェアプログラムを記憶しており、上記接続手段としての処理が請求項2または4記載の接続手段としても機能する場合、請求項2または4記載の情報通信網を利用した契約システムを容易に実現することができる。更に、その記憶媒体が請求項3記載の受付番号付与手段としての処理を実行させるソフトウェアプログラムも記憶している場合、請求項3記載の情報通信網を利用した契約システムを容易に実現することができる。

【0017】【発明の実施の形態】次に、本発明の実施の形態を図面と共に説明する。図1は、本発明が適用された契約システムの全体構成を表す概略図である。なお、本契約システムは、顧客が旅行会社に対して旅行の予約等の契約を行うためのシステムである。図1に示すように、情報通信網としてのインターネット通信網1には、A旅行社のA営業所に設けられた営業所サーバ3aと、C旅行社のC営業所、F営業所にそれぞれ設けられた営業所サーバ3c、3fと、G旅行社のG営業所に設けられた営業所

サーバ3 gとを始め、図示しない各種旅行会社のサーバが接続されている。

【0018】A営業所の営業所サーバ3 aには、その営業所の担当者aが使用する担当者用パソコン5 aと、その営業所の担当者bが使用する担当者用パソコン5 bとが接続されている。同様に、C営業所の営業所サーバ3 cには担当者cの担当者用パソコン5 c及び担当者dの担当者用パソコン5 dが、F営業所の営業所サーバ3 fには担当者fの担当者用パソコン5 fが、G営業所の営業所サーバ3 gには担当者gの担当者用パソコン5 g、担当者hの担当者用パソコン5 h、及び担当者iの担当者用パソコン5 iが、それぞれ接続されている。

【0019】また、A営業所の営業所サーバ3 aには、この契約システム全体を管理する管理用パソコン7が接続され、その管理用パソコン7には各営業所のデータを格納したデータベース7 aが接続されている。更に、インターネット通信網1には、顧客が使用する顧客用パソコン9 a、9 b、…が接続されている。なお、以下の説明において、営業所サーバ3 a、3 c、…、担当者用パソコン5 a、5 b、…、顧客用パソコン9 a、9 b、…を個々に区別する必要のない場合は、a、b、…の添え字を省略する。

【0020】本契約システムを利用して顧客が旅行の予約を行う場合、顧客は、顧客用パソコン9を介してA旅行会社のホームページにアクセスする。すると、顧客用パソコン9は営業所サーバ3 aを介して管理用パソコン7に接続され、その顧客用パソコン9のディスプレイ上に図2に示すような初期画面を表示する。

【0021】図2に示すように、この初期画面では、新規の予約の場合は入力欄10 aに希望する営業所の所在地の市外局番か、希望する営業所の会社名を入力することができる。また、既に予約済みの場合は、後述の予約受付番号を入力欄10 bに入力することができる。入力欄10 aまたは10 bに入力を行った後、OKボタン12をクリックすると、顧客用パソコン9は管理用パソコン7との通信により次のような処理を実行する。

【0022】図3は、顧客用パソコン9が実行する処理を表すフローチャートである。処理を開始すると顧客用パソコン9は、先ず、S1 (Sはステップを表す:以下同様)にて、入力欄10 aまたは10 bのいずれに入力がなされているかに基づいて、既に受付済み(予約済み)か否かを判断する。受付済みでない場合は (S1: NO)、S 2へ移行し、入力欄10 aへの入力に基づいて営業所選択画面を表示する。例えば、入力欄10 aに希望する営業所の所在地の市外局番「05671」を入力した場合は、図4 (A)に例示するような営業所選択画面が表示される。なお、この処理は、顧客用パソコン9が市外局番「05671」を指示するデータを管理用パソコン7に送信することにより、管理用パソコン7がデータベース7 aから対応する営業所のデータを検索して返

送することによってなされる。

【0023】図4 (A)に示すように、この営業所選択画面には、一覧表示部1 1に上記市外局番に対応する地域の営業所が会社名と共に一覧表示され、所望の営業所名の先頭に表示されたチェック欄1 1 aにマウスでチェックをしてOKボタン1 2をクリックすると、図4

(B)に示すようにその営業所の詳細が表示される。この画面には、周知のOKボタン1 2及びキャンセルボタン1 3の他に、営業所の存在する地区名及び営業所名を表示する名称表示欄1 4と、その営業所の外観等を写真で表示する写真表示欄1 5と、営業所の所長、主任、及びその他の担当者の氏名を表示する所員名表示欄1 6とが設けられる。

【0024】S 2に続くS 3では、この図4 (B)の画面においてOKボタン1 2のクリック(すなわち営業所の選択)がなされたか否かを判断し、OKボタン1 2がクリックされるまで図4 (A)または図4 (B)の営業所選択画面の表示 (S 2)を繰り返し実行する。なお、図4 (A)または図4 (B)の画面においてキャンセルボタン1 3がクリックされると、図3または図4 (A)の画面が表示され、一つ前の段階から選択をやり直すことができる。

【0025】図4 (B)の画面においてOKボタン1 2がクリックされ、営業所の選択がなされると (S 3: YES)、顧客用パソコン9はその営業所のパソコン(例えば特定の担当者用パソコン5)と営業所サーバ3を介して通信を行うことにより、続くS 4にて担当者選択画面を表示する。この担当者選択画面には、図5に例示するように、その営業所の全ての担当者の氏名及び顔写真2 1が、その担当者の経験年数、得意分野、渡航歴等の情報と共に表示される。また、各担当者の顔写真2 1の隣接位置には、その担当者を選択するためのチェック欄2 1 aと、更に詳細な情報を要求するための要詳細ボタン2 1 bとが表示される。

【0026】そこで、続くS 5では、要詳細ボタン2 1 bがクリックされて詳細情報を要求されたか否かを判断し、要求された場合は (S 5: YES)、S 6にて詳細情報を所定時間(例えば30秒)提示した上で、要求されていない場合はそのまま (S 5: NO)、それぞれS 7へ移行する。S 7では、いずれかのチェック欄2 1 aにチェックをした後にOKボタン1 2がクリックされたか否かに基づいて、担当者が選択されたか否かを判断する。担当者が選択されていない場合は (S 7: NO)、再びS 4へ移行して図5の担当者選択画面を表示し続け、担当者が選択されると (S 7: YES)、その契約(旅行の予約)に対して図6に例示するような予約受付番号を付与する (S 8)。

【0027】図6に例示するように、この予約受付番号は、都道府県を表す2桁の都道府県コードと、営業所を表す2桁の営業所コードと、担当者を表す2桁の担当者

コードと、予約受付番号の本体とから構成される。続くS 1 0では、上記選択された担当者の担当者用パソコン5に当該顧客用パソコン9を接続して処理を終了する。その後は、顧客は担当者との直接の対応によって予約内容の詳細を決定することができる。

【0028】一方、図2の入力欄10bに予約受付番号が入力されて図3の処理を開始した場合は、既に受付済みであるので(S 1 : YES)、S 1 1にてその担当者が当初の営業所に不在であるか否かを判断する。担当者が当初の営業所にいる場合は(S 1 1 : NO)、前述のS 1 0へ移行し、その担当者の担当者用パソコン5に顧客用パソコン9を接続して処理を終了する。このため、同一の契約に対して2回以上の打ち合わせ、相談、予約内容の変更等を行う場合は、初回に選択された担当者の担当者用パソコン5に顧客用パソコン9が自動的に接続される。

【0029】一方、転勤等によって担当者が不在の場合は(S 1 1 : YES)、S 1 2にて図7に例示するような画面を表示して、引継ぎした担当者及び元の担当者の異動先等の情報を(退社等の場合はその旨)を表示する。続くS 1 3では、OKボタン1 2がクリックされたか否かを判断し、OKボタン1 2がクリックされた場合は(S 1 3 : YES)、S 1 0へ移行してその引継ぎをした担当者の担当者用パソコン5に顧客用パソコン9を接続して処理を終了する。一方、キャンセルボタン1 3がクリックされるなどしてOKボタン1 2がクリックされなかった場合は(S 1 3 : NO)、顧客用パソコン9の接続は行わずにそのまま処理を終了する。

【0030】このように、本実施の形態の契約システムでは、所望に応じて選択した営業所及び担当者を介して旅行の予約を行うことができ、顧客が不安を抱くのを良好に防止することができる。しかも、2回目以降の打ち合わせ、相談、予約内容の変更等の場合には、初回に選択した担当者が当初の営業所にいれば自動的にその担当者の担当者用パソコン5に、担当者が異動等により不在の場合は引継ぎをした担当者の担当者用パソコン5に顧客の了承を得た上で、それぞれ接続することができる。従って、旅行の予約のように担当者と何度も打ち合わせを行なう必要があったり予約内容の変更の可能性があったりする案件でも、システムの操作性を良好に向上させることができる。

【0031】しかも、本実施の形態では、都道府県を表すコード、営業所を表すコード、及び担当者を表すコードをそれぞれ含んだ予約受付番号を個々の契約に対して付与しているので、処理を迅速化かつ簡略化することができ、特に、2回目以降の打ち合わせ時に前回の担当者の担当者用パソコン5に接続する処理はきわめて迅速化かつ簡略化される。また、本実施の形態では、担当者が直接対応するため、コンピュータによる自動応答に比べて顧客の満足感、安心感、及び変化への対応性を良好に

向上させることができ、担当者の雇用を確保することもできる。

【0032】なお、上記実施の形態において、S 2の処理及びその処理を記憶した顧客用パソコン9のメモリが営業所表示手段に、S 3の処理及びその処理を記憶した顧客用パソコン9のメモリが営業所選択手段に、S 4の処理及びその処理を記憶した顧客用パソコン9のメモリが担当者表示手段に、S 7の処理及びその処理を記憶した顧客用パソコン9のメモリが担当者選択手段に、S 8の処理及びその処理を記憶した顧客用パソコン9のメモリが受付番号付与手段に、S 1 0の処理及びその処理を記憶した顧客用パソコン9のメモリが接続手段に、それぞれ相当し、上記メモリが請求項5記載の記憶媒体に相当する。

【0033】また、本発明は上記実施の形態に何等限定されるものではなく、本発明の要旨を逸脱しない範囲で種々の形態で実施することができる。例えば、上記実施の形態では営業所及び担当者を選択可能としているが、営業所のみを選択可能としてもよい。この場合も、窓口

20 となる営業所が選択できるので、厄介な相談については直接営業所まで出向く等、種々の対応が可能となって安心感も向上する。また、この場合、担当者は乱数により自動的に決定したり顧客の年齢層に応じて自動的に決定したりしてもよい。このように担当者を自動的に決定した場合でも、その担当者名を顧客に知らせれば、顧客の安心感を向上させることができる。

【0034】更に、上記実施の形態では、2回目以降は自動的に担当者に接続するようとしているが、単に担当者のEメールアドレスを初回の受付時に顧客に知らせるだけにして、2回目以降は顧客がそのEメールアドレスにアクセスするようにしてもよい。また、S 6にて提示される詳細情報は、任意の顧客がその担当者に対する評価を書き込み可能に構成されたページであってもよい。このような書き込みが書き込み者の年齢、性別、職種等と共に記された場合、どのような顧客がその担当者に対してどういう印象を持っているかを良好に提示することができる。

【0035】また更に、本発明は旅行の予約に限らず、株式を利用した資産運用等、担当者との相談が重要なとされる種々の契約に適用することができる。更に、請求項5記載の発明の記憶媒体は、ROM、RAM等の素子の他、ハードディスク、CD-ROM、フロッピディスク、光磁気ディスク等でもよく、インターネット上のファイルサーバであってもよい。

【図面の簡単な説明】

【図1】 本発明が適用された契約システムの全体構成を表す概略図である。

【図2】 のシステムで表示される初期画面を表す説明図である。

【図3】 そのシステムで実行される処理を表すフロー

チャートである。

【図4】 そのシステムで表示される営業所選択画面を例示する説明図である。

【図5】 そのシステムで表示される担当者選択画面を例示する説明図である。

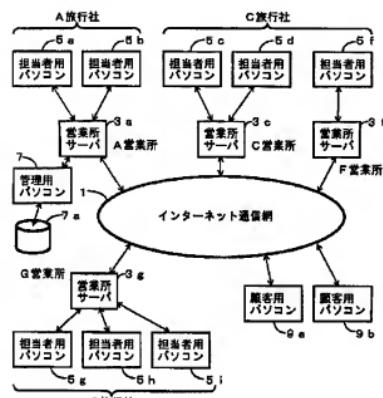
【図6】 そのシステムで付与される予約受付番号の構成を例示する説明図である。

【図7】 そのシステムで担当者の不在時に表示される画面を例示する説明図である。 \*

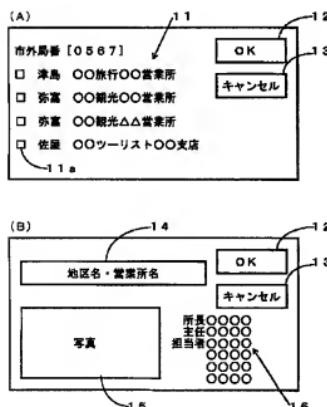
\* 【符号の説明】

- 1…インターネット通信網 3 a, 3 c, 3 f, 3 g…営業所サーバ
- 5 a, 5 b, 5 c, 5 d, 5 f, 5 g, 5 h, 5 i…担当者用パソコン
- 7…管理用パソコン 7 a…データベース 9 a, 9 b…顧客用パソコン
- 1 1…一覧表示部 1 1 a, 2 1 a…チェック欄
- 2 1…顔写真

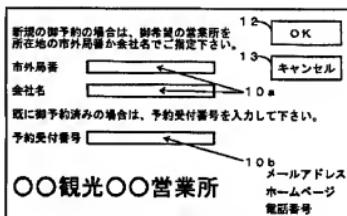
【図1】



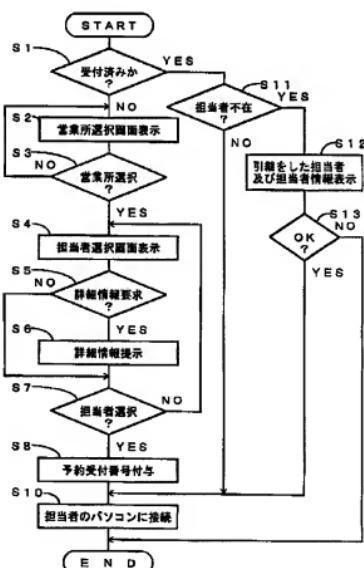
【図4】



【図2】



【図3】



【図5】

○○観光○○営業所

21 a 21  
□ ○○花子  
□ ○○太郎  
□ ○○梅子  
□ ○○次郎

21 b  
・経験年数  
・得意分野  
・渡航歴  
要詳細

12 → OK  
13 → キャンセル

○○次郎  
・経験年数  
・得意分野  
・渡航歴  
要詳細

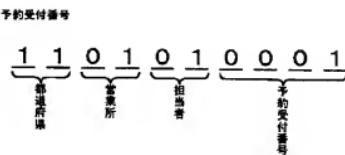
○○花子  
・経験年数  
・得意分野  
・渡航歴  
要詳細

○○太郎  
・経験年数  
・得意分野  
・渡航歴  
要詳細

○○次郎  
・経験年数  
・得意分野  
・渡航歴  
要詳細

メールアドレス  
ホームページ  
電話番号

【図6】



【図7】

いつもお世話になっております。  
折角アクセスいただきましたが、  
○○は下記の営業所へ異動し、  
後任は△△となっております。  
△△に接続しますか？

12 → OK  
13 → キャンセル

○○の異動先  
○○観光○○営業所

メールアドレス  
ホームページ  
電話番号